



Voorbeeldexamen

Editie 202311

Copyright © EXIN Holding B.V. 2023. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Inhoud

Inleiding	4
Voorbeeldexamen	5
Antwoordsleutel	15
Evaluatie	31

Inleiding

Dit is het EXIN Procesmanagement Specialist (PROCMS.NL) voorbeeldexamen. Op dit examen is het Reglement voor de Examens van EXIN van toepassing.

Dit examen bestaat uit 30 meerkeuzevragen. Elke vraag heeft een aantal antwoorden, waarvan er één correct is, tenzij anders aangegeven.

Het maximaal aantal te behalen punten is 30. Elke goed beantwoorde vraag levert u 1 punt op. U hebt minimaal 20 punten nodig om te slagen.

De beschikbare tijd is 90 minuten.

Veel succes!

Voorbeeldexamen

1 / 30

Bij een voetbalelftal zijn de afgelopen periode veel nieuwe spelers begonnen. De eerste wedstrijden zijn niet goed gegaan om verschillende redenen:

- Er zijn veel tegengoals gevallen doordat de verdedigers niet wisten wat buitenspel is;
- De bal werd niet goed naar de aanvaller gespeeld;
- De coach gebruikte steeds een andere opstelling.

Hoe kan het **beste** worden gezorgd dat het in de rest van de competitie beter gaat?

- A) Door de structuur volledig los te laten en hiermee spelers de ruimte te geven om te spelen hoe ze willen spelen
- B) Door na een complete analyse een tweede hoofdtrainer aan te stellen die zich focust op de problemen die het team ervaart
- C) Door steeds dezelfde spelwijze aan te houden, op een bepaalde manier samen te werken en regels met elkaar afspreken
- D) Door te zorgen dat het team alleen op zichzelf focust zonder input of kritiek van de rest van de vereniging te krijgen

2 / 30

Onder welk proces valt het beheer van de IT-infrastructuur in een organisatie?

- A) Besturende processen
- B) Ondersteunende processen
- C) Primaire processen
- D) Tactische processen

3 / 30

Een manager in een bedrijf dat auto-onderdelen produceert, heeft opgemerkt dat er regelmatig problemen en vertragingen ontstaan in de productieprocessen. De directeur vermoedt dat het kwaliteitsniveau van de productieprocessen een rol speelt. Om dit te beoordelen, wil de directeur het kwaliteitsniveau van de processen identificeren.

Een beknopte analyse heeft enkele eigenschappen van het productieproces onthuld, namelijk:

- Het is gestandaardiseerd en formeel gedocumenteerd.
- De focus ligt op het behalen van resultaten.
- Overeenkomsten zijn vastgelegd in een procedures en richtlijnen dossier (PRD).

De manager wil deze eigenschappen evalueren om de efficiëntie en effectiviteit van het productieproces beter te begrijpen.

Wat is het volwassenheidsniveau van dit productieproces?

- A) Niveau 1: Ad hoc
- B) Niveau 2: Herhaalbaar
- C) Niveau 3: Gestandaardiseerd
- D) Niveau 4: Beheerst
- E) Niveau 5: Geoptimaliseerd

4 / 30

Binnen een organisatie wordt Agile gewerkt.

Hoe verhouden Agile en procesmatig werken zich tot elkaar?

- A) Agile betekent letterlijk wendbaar en daarmee wordt procesmatig werken uitgesloten.
- B) Agile is een manier van denken, werken en organiseren, terwijl procesmatig werken zich richt zich op mensen, activiteiten en middelen.
- C) Agile bevat de vijf basisingrediënten van een proces en is een vorm van procesmatig werken.
- D) Binnen Agile zijn mensen en interactie belangrijker dan processen en tools, en dat gaat niet samen met procesmatig werken.

5 / 30

Een manager bij een productiebedrijf beheert verschillende productielijnen. De manager merkt op dat er aanzienlijke vertragingen en hogere kosten zijn bij de productielijn die complexe producten maakt, terwijl de productielijn voor eenvoudige producten veel soepeler verloopt.

De manager vraagt zich af hoe deze situatie kan worden verklaard.

Welke verklaart de oorzaak van dit probleem?

- A) Wet van de Complexiteit en kosten
- B) Wet van de Markt
- C) Wet van de Snelheid (Little's Law)
- D) Wet van Pareto

6 / 30

Een logistiek bedrijf beheert een geautomatiseerd proces waarbij robots producten op een lopende band in kartonnen dozen verpakken. Het afdelingshoofd heeft aangegeven dat het niet haalbaar is om de productie verder op te voeren, omdat het productieproces meerdere keren per dag wordt stilgelegd.

De reden voor deze onderbrekingen is dat de recentelijk ingevoerde kartonnen dozen een halve centimeter groter zijn dan de vorige, waardoor ze niet meer op de pallets aan het einde van de lopende band passen. Als gevolg hiervan moeten magazijnmedewerkers handmatig ingrijpen en de dozen verplaatsen, wat de productielijn tot stilstand brengt. Hier is al over geklaagd door een van de magazijnmedewerkers.

Welk van de drie K's had dit bedrijf het **beste** centraal kunnen stellen om niet in een valkuil te stappen?

- A) Klant: het afdelingshoofd moet de klant betrekken bij het identificeren van mogelijke problemen
- B) Klanttevredenheid: het afdelingshoofd zet een enquête uit onder de medewerkers van de technische dienst
- C) Kritiek: de technische dienst analyseert de klacht van de medewerker van het magazijn
- D) Kwaliteit: de directie heeft een hogere kwaliteit van het proces nodig om het doel te bereiken

7 / 30

Wat zijn de kenmerken van een robuust proces?

- A) Effectiviteit, risico, flexibiliteit
- B) Effectiviteit, risico, stabiliteit
- C) Effectiviteit, stabiliteit, flexibiliteit
- D) Stabiliteit, risico, flexibiliteit

8 / 30

Een theorie die betrekking heeft op de afhandelingscapaciteit van een proces is de wachtrijtheorie. Een belangrijk onderdeel van deze theorie is de bezettingsgraad.

Wat is de bezettingsgraad van een proces?

- A) De maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren en de gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat
- B) De verhouding tussen de gemiddelde hoeveelheid werk die een proces binnenkomt en de gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat
- C) De verhouding tussen de gemiddelde hoeveelheid werk die een proces binnenkomt en de maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren

9 / 30

Een procesmanager heeft meerdere essentiële verantwoordelijkheden. Een van deze verantwoordelijkheden is het borgen van een proces.

Waarnaar wordt gekeken bij het borgen van een proces?

- A) Naar het analyseren van de verandering
- B) Naar het draagvlak voor de verandering
- C) Naar het implementeren van de verandering
- D) Naar wat er van invloed is op het proces

10 / 30

In een grote organisatie waar verschillende typen procesmanagers actief zijn, doet zich een onverwachte gebeurtenis voor die het lopende proces verstoort. De leidinggevende wil dat de situatie snel wordt opgelost.

Welk type procesmanager reageert waarschijnlijk het meest nerveus en ongemakkelijk op deze onverwachte gebeurtenis?

- A) De adviseur
- B) De ondersteuner
- C) De regisseur

11 / 30

Wat is een basisingrediënt van processen?

- A) Kaders/rapportages
- B) Producten/diensten
- C) Verbeteringen
- D) Werkinstructies/procedures

12 / 30

In een bedrijf met verschillende afdelingen wordt nagedacht over het organiseren van procesmanagement. De directie wil de juiste positie voor procesmanagement bepalen om efficiënte procesuitvoering te waarborgen.

Wat bepaalt de keuze tussen centraal en decentraal procesmanagement in deze organisatie?

- A) De ervaring van de directieleden met procesbeheer
- B) De mate van autonomie die afdelingen krijgen
- C) Het aantal beschikbare procesmanagers
- D) Het budget voor procesmanagement

13 / 30

Een organisatie wil een kritisch bedrijfsproces managen. Dit proces zal door meerdere teams over meerdere afdelingen uitgevoerd worden.

Hoe kan in deze situatie het procesmanagement het **beste** ingericht worden?

- A) Basisinrichting
- B) Centrale inrichting
- C) Decentrale inrichting
- D) Hybride inrichting

14 / 30

Een organisatie wil een audit uitvoeren om mogelijke verbeteringen op de productieafdeling te identificeren.

Wie kan deze audit het **beste** uitvoeren?

- A) De audit kan zowel door een interne als een externe auditor uitgevoerd worden, mits de auditor onafhankelijk is.
- B) Een auditor van de productieafdeling, want verbeteringen kunnen het beste worden opgespoord door inhoudelijk deskundigen.
- C) Een externe auditor, omdat deze de meest representatieve en bruikbare informatie kan opleveren.
- D) Een externe auditor, want een interne auditor kan niet de benodigde onafhankelijkheid bieden voor het vinden van verbeteringen.

15 / 30

Een audit is een manier om een proces te evalueren.

Met welke **drie** punten moet rekening worden gehouden bij het opstellen van een auditplan?

Vergeet niet om 3 antwoorden te selecteren.

- A) De geschikte steekproeftechniek
- B) De haalbaarheid van de audit
- C) De mogelijke risico's van de audit
- D) De samenstelling van het team
- E) De volwassenheid van het proces

16 / 30

Een verzekeringsbedrijf besluit korting te gaan geven aan bestaande klanten die een extra product aanschaffen. Deze korting is afhankelijk van het aantal jaren dat zij klant zijn en wordt bepaald aan de hand van een kortingstabel. Het proces "Product verkopen" dat middels een SIPOC-procesanalyse is vastgelegd dient hierop aangepast te worden.

In welke stap van de SIPOC-procesanalyse komt de kortingstabel voor?

- A) Supplier
- B) Input
- C) Process
- D) Output
- E) Customer

17 / 30

Karima raakt bij de koffiemachine met marketingmanager Willem in gesprek over het toevoegen van een chatfunctionaliteit aan hun mobiele applicatie (app). Ze vraagt hem wat het toevoegen van deze functionaliteit oplevert.

Hij vertelt dat het de gebruikerservaring zal verbeteren, zodat ze concurrerend blijven en ze gebruikers langer vasthouden. Ze praten door over waar rekening gehouden mee moet worden. Karima sluit af met de belofte hier later over door te praten.

Wat heeft Karima met dit gesprek bereikt?

- A) Het formuleren van een user story voor het ontwikkelteam.
- B) Het identificeren van verspillingen voor een procesverbeterkaart.
- C) Het maken van een A3 van de functionaliteit.
- D) Het opstellen van een globale impactanalyse.

18 / 30

Een taak van een gemeente is het toekennen of afwijzen van vergunningsaanvragen die zijn ingediend. De medewerkers die dit proces uitvoeren klagen al geruime tijd dat het in behandeling nemen van een vergunningaanvraag langer duurt dan de afgesproken tijd.

Welke Lean Six Sigma metriek kan het **beste** gebruikt worden om dit gedeelte van het proces te verbeteren?

- A) Cyclustijd
- B) Doorlooptijd
- C) Doorstroomsnelheid
- D) Procestijd
- E) Reactietijd
- F) Wachtijd

19 / 30

Wat geeft een Pareto-diagram weer?

- A) Hoe een proces vormgegeven moet worden
- B) Hoe het werk over het team moet worden verdeeld
- C) Wat de belangrijkste factoren zijn om op te focussen
- D) Wat de trends in de output van een proces zijn

20 / 30

Een organisatie staat op het punt om een nieuw proces te implementeren. Het managementteam wil ervoor zorgen dat ze de implementatie op een duurzame manier kunnen beheren en de kwaliteit kunnen waarborgen. Ze willen weten welk gereedschap ze moeten gebruiken.

Welk gereedschap moet het managementteam gebruiken om de implementatie van het nieuwe proces te borgen en de kwaliteit ervan te waarborgen?

- A) Een controlplan
- B) Een financieel plan
- C) Een HR-trainingsprogramma
- D) Een marketingstrategie

21 / 30

Om de status of prestaties van een proces te meten, kan een datacollectieplan (meetplan) worden gebruikt. Een datacollectieplan bevat drie onderdelen.

Welk onderdeel wordt **niet** opgenomen in een datacollectieplan?

- A) Hoe ga je meten?
- B) Waarom ga je meten?
- C) Wat ga je meten?
- D) Wie voert de meting uit?

22 / 30

Een organisatie wil een nieuwe trainingsmodule ontwikkelen om de prestaties van hun verkoopmedewerkers te verbeteren. Ze besluiten het ADDIE-model te gebruiken om dit proces te beheren.

In welke fase van het ADDIE-model krijgt de oplossing fysiek vorm om te testen?

- A) Analysis
- B) Design
- C) Development
- D) Implementation
- E) Evaluation

23 / 30

Een logistiek bedrijf wil het orderverwerkingsproces verbeteren. Op basis van een verbeterkaart is vastgesteld dat er consistent fouten optreden bij het verwerken van speciale klantverzoeken.

Na onderzoek is ontdekt dat er onvoldoende gestandaardiseerde processtappen zijn waardoor de verwerking fouten oplevert. Er is een oplossing voorgesteld die het proces stroomlijnt en duidelijke richtlijnen voor speciale verzoeken vaststelt.

Wat is de volgende stap die genomen moet worden?

- A) De oplossing afstemmen met de financiële afdeling
- B) De oplossing afstemmen met de proceseigenaar
- C) De oplossing voorleggen aan de directie
- D) De oplossing voorleggen aan het ontwikkelingsteam

24 / 30

In een team moeten de problemen rondom een casus beter in kaart worden gebracht middels een visgraatdiagram.

Wie kan dit diagram het **beste** opstellen?

- A) De teamleider, omdat dit de meest efficiënte werkwijze is.
- B) De teamleider met één expert, omdat dit de hoeveelheid graten beperkt.
- C) Een groep van vier tot acht teamleden, omdat dit voldoende invalshoeken geeft.
- D) Een groep van elke gewenste grootte, omdat alle teamleden zich dan betrokken voelen.

25 / 30

Een onderdeel van de A3-methode is het stellen van Kipling-vragen.

Wat is het doel van het stellen van Kipling-vragen?

- A) De bronoorzaak van het probleem achterhalen
- B) De oplossing van het probleem borgen
- C) De huidige situatie van het probleem in kaart brengen
- D) De oplossingsrichtingen van het probleem geven
- E) Het probleem op een heldere manier formuleren

26 / 30

In een belanghebbendenanalyse wordt onderscheid gemaakt tussen directe belanghebbenden en indirecte belanghebbenden.

Wordt in een belanghebbendenanalyse aangegeven welke belanghebbenden het belangrijkste zijn?

- A) Ja, directe belanghebbenden zijn belangrijker dan indirecte belanghebbenden.
- B) Ja, indirecte belanghebbenden zijn belangrijker dan directe belanghebbenden.
- C) Nee, directe belanghebbenden en indirecte belanghebbenden zijn even belangrijk.
- D) Nee, een belanghebbendenanalyse zegt niets over belangrijkheid van belanghebbenden.

27 / 30

Een keuzematrix wordt ingezet om een proces te verbeteren. Bij het formuleren van deze keuzematrix worden criteria gebruikt.

Aan welke eis zijn deze criteria onderhevig?

- A) De criteria zijn variabel, zodat er ruimte is om voortschrijdende inzichten te kunnen verwerken in de keuzematrix.
- B) De criteria zijn vooraf vastgesteld, zodat verschillende oplossingen kunnen worden geëvalueerd en geprioriteerd.
- C) De criteria zijn zowel vast als variabel, zodat er geen beperkingen worden ervaren bij het verbeteren van een proces.
- D) De criteria zijn zowel vast als variabel, zodat er zo veel mogelijk criteria kunnen worden opgenomen in de keuze matrix.

28 / 30

Tyrone werkt aan het verkrijgen van belangrijke inzichten uit een dataset. Daar gebruikt hij verschillende analysesoftware en -tools voor. Het analyseren van dezelfde dataset leidt echter tot variabele resultaten, omdat de analist elke keer verschillende variabelen selecteert, verschillende filters toepast en verschillende algoritmen gebruikt.

Wat is het **belangrijkste** probleem in dit scenario?

- A) Gebrek aan relevante datasets voor analyse
- B) Niet-herhaalbaarheid van het meetproces
- C) Onnauwkeurigheid van het meetproces
- D) Onvoldoende kennis van data-analysemethoden

29 / 30

Een team wil duidelijkheid over wie welke rol heeft in een bepaalde processtap en ze besluiten een RACI-matrix op te stellen. Deze matrix is opgesteld en het team wil deze nu actueel houden.

Wie kan deze RACI-matrix na goedkeuring het **beste** beheren?

- A) De lijnorganisatie
- B) De persoon die accountable is
- C) Een aangewezen teamlid
- D) Het gehele team

30 / 30

Een procesmanager heeft een gesprek met een collega. De collega stelt voor om alle testen over te slaan om de deadline te halen. De procesmanager moet nee zeggen zodat de processen en afspraken kunnen worden geborgd. De collega wil eigenlijk 'ja' horen.

Wat is het **minst** optimale antwoord van de procesmanager?

- A) Nee, de klant heeft het verzoek ingediend om dit te doen zoals het nu gedaan wordt.
- B) Nee, dit is eerder ook precies zo aangegeven bij een andere collega.
- C) Nee, want we weten niet of dat het product aan alle eisen voldoet.
- D) Nee, we kunnen kijken of we de testdata naar voren kunnen halen.

Antwoordsleutel

1 / 30

Bij een voetbalelftal zijn de afgelopen periode veel nieuwe spelers begonnen. De eerste wedstrijden zijn niet goed gegaan om verschillende redenen:

- Er zijn veel tegengoals gevallen doordat de verdedigers niet wisten wat buitenspel is;
- De bal werd niet goed naar de aanvaller gespeeld;
- De coach gebruikte steeds een andere opstelling.

Hoe kan het **beste** worden gezorgd dat het in de rest van de competitie beter gaat?

- A) Door de structuur volledig los te laten en hiermee spelers de ruimte te geven om te spelen hoe ze willen spelen
 - B) Door na een complete analyse een tweede hoofdtrainer aan te stellen die zich focust op de problemen die het team ervaart
 - C) Door steeds dezelfde spelwijze aan te houden, op een bepaalde manier samen te werken en regels met elkaar afspreken
 - D) Door te zorgen dat het team alleen op zichzelf focust zonder input of kritiek van de rest van de vereniging te krijgen
- A) Incorrect. Er moet enige vorm van structuur zijn om processen goed te laten werken.
B) Incorrect. Een proces heeft altijd maar een proceseigenaar. Een tweede hoofdtrainer zal een tweede proceseigenaar zijn.
C) Correct. Als organisatie is het niet wenselijk om het wiel elke keer opnieuw uit te vinden. Een proces geeft houvast, zekerheid en duidelijkheid. Processen zorgen voor stabiliteit en verhogen de kwaliteit van een product of dienst. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.2)
D) Incorrect. Een proces heeft geen organisatorische grenzen. De input van de rest van de vereniging moet niet worden genegeerd.

2 / 30

Onder welk proces valt het beheer van de IT-infrastructuur in een organisatie?

- A) Besturende processen
 - B) Ondersteunende processen
 - C) Primaire processen
 - D) Tactische processen
- A) Incorrect. Besturende processen omvatten beleidsmatige processen zoals plannen, controleren, evalueren en bijsturen op alle niveaus van een organisatie. Het beheer van IT-infrastructuur wordt niet beschouwd als een besturend proces, maar als een ondersteunend proces.
B) Correct. Ondersteunende processen omvatten activiteiten zoals het beheer van IT-infrastructuur, HR-processen en andere activiteiten die de voorwaarden scheppen voor het soepel verlopen van zowel de primaire als besturende processen binnen de organisatie. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.2)
C) Incorrect. Primaire processen zijn gericht op de kernactiviteiten van de organisatie en zorgen ervoor dat een product of dienst aan de klant wordt geleverd. Het beheer van IT-infrastructuur valt onder ondersteunende processen.
D) Incorrect. Tactische processen zijn gericht op de middellange termijnplanning en besluitvorming. Het beheer van IT-infrastructuur valt onder ondersteunende processen.

3 / 30

Een manager in een bedrijf dat auto-onderdelen produceert, heeft opgemerkt dat er regelmatig problemen en vertragingen ontstaan in de productieprocessen. De directeur vermoedt dat het kwaliteitsniveau van de productieprocessen een rol speelt. Om dit te beoordelen, wil de directeur het kwaliteitsniveau van de processen identificeren.

Een beknopte analyse heeft enkele eigenschappen van het productieproces onthuld, namelijk:

- Het is gestandaardiseerd en formeel gedocumenteerd.
- De focus ligt op het behalen van resultaten.
- Overeenkomsten zijn vastgelegd in een procedures en richtlijnen dossier (PRD).

De manager wil deze eigenschappen evalueren om de efficiëntie en effectiviteit van het productieproces beter te begrijpen.

Wat is het volwassenheidsniveau van dit productieproces?

- A) Niveau 1: Ad hoc
 - B) Niveau 2: Herhaalbaar
 - C) Niveau 3: Gestandaardiseerd
 - D) Niveau 4: Beheerst
 - E) Niveau 5: Geoptimaliseerd
-
- A) Incorrect. Kenmerken van niveau 1, ad hoc, zijn: ongepland, geen gestandaardiseerde processen, geen formele documentatie, reactief en ad hoc.
 - B) Incorrect. Kenmerken van niveau 2, herhaalbaar, zijn: beschreven processen, formeel gedocumenteerd en gecontroleerde uitvoering.
 - C) Correct. Kenmerken van niveau 3, gestandaardiseerd, zijn: gestandaardiseerd en formeel gedocumenteerd, nadruk op het behalen van resultaat en afspraken zijn vastgelegd in een DAP. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.3)
 - D) Incorrect. Kenmerken van niveau 4, beheerst, zijn: geoptimaliseerde processen, continue verbetering, metriek gestuurd, proactieve beheersing en voorspelbare prestaties.
 - E) Incorrect. Kenmerken van niveau 5, geoptimaliseerd, zijn: systematische verbetering, proactief gestuurd en volledige procescontrole.

4 / 30

Binnen een organisatie wordt Agile gewerkt.

Hoe verhouden Agile en procesmatig werken zich tot elkaar?

- A) Agile betekent letterlijk wendbaar en daarmee wordt procesmatig werken uitgesloten.
 - B) Agile is een manier van denken, werken en organiseren, terwijl procesmatig werken zich richt zich op mensen, activiteiten en middelen.
 - C) Agile bevat de vijf basisingrediënten van een proces en is een vorm van procesmatig werken.
 - D) Binnen Agile zijn mensen en interactie belangrijker dan processen en tools, en dat gaat niet samen met procesmatig werken.
-
- A) Incorrect. Procesmatig werken kan ook wendbaar zijn door effectief en efficiënt te werken.
 - B) Incorrect. De Agile manier van werken past bij procesmatig werken. De Agile Scrum methodiek bevat de vijf basisingrediënten.
 - C) Correct. Agile werken is een vorm van procesmatig werken. Alles waaraan een volwassen procesgestuurde werkomgeving voldoet, is ook terug te vinden bij Agile werken. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.6)
 - D) Incorrect. Hoewel mensen en interactie belangrijker zijn dan processen en tools wordt er wel degelijk volgens vaste richtlijnen gewerkt, en dus procesmatig.

5 / 30

Een manager bij een productiebedrijf beheert verschillende productielijnen. De manager merkt op dat er aanzienlijke vertragingen en hogere kosten zijn bij de productielijn die complexe producten maakt, terwijl de productielijn voor eenvoudige producten veel soepeler verloopt.

De manager vraagt zich af hoe deze situatie kan worden verklaard.

Welke verklaart de oorzaak van dit probleem?

- A) Wet van de Complexiteit en kosten
 - B) Wet van de Markt
 - C) Wet van de Snelheid (Little's Law)
 - D) Wet van Pareto
-
- A) Correct. De Wet van de Complexiteit en kosten stelt dat complexere productieprocessen leiden tot hogere kosten, vertragingen en kwaliteitsproblemen, wat de situatie bij de complexe productielijn verklaart. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.7)
 - B) Incorrect. De Wet van de Markt gaat over het begrijpen van klantbehoeften, maar niet direct over productie-efficiëntie.
 - C) Incorrect. De Wet van de Snelheid is gerelateerd aan doorlooptijden en werk-in-uitvoering, maar verklaart niet de oorzaken van de vertragingen en kosten.
 - D) Incorrect. De Wet van Pareto richt zich op de belangrijkste oorzaken van problemen, maar verklaart niet de vertragingen en hogere kosten bij complexe productie.

6 / 30

Een logistiek bedrijf beheert een geautomatiseerd proces waarbij robots producten op een lopende band in kartonnen dozen verpakken. Het afdelingshoofd heeft aangegeven dat het niet haalbaar is om de productie verder op te voeren, omdat het productieproces meerdere keren per dag wordt stilgelegd.

De reden voor deze onderbrekingen is dat de recentelijk ingevoerde kartonnen dozen een halve centimeter groter zijn dan de vorige, waardoor ze niet meer op de pallets aan het einde van de lopende band passen. Als gevolg hiervan moeten magazijnmedewerkers handmatig ingrijpen en de dozen verplaatsen, wat de productielijn tot stilstand brengt. Hier is al over geklaagd door een van de magazijnmedewerkers.

Welk van de drie K's had dit bedrijf het **beste** centraal kunnen stellen om niet in een valkuil te stappen?

- A) Klant: het afdelingshoofd moet de klant betrekken bij het identificeren van mogelijke problemen
 - B) Klanttevredenheid: het afdelingshoofd zet een enquête uit onder de medewerkers van de technische dienst
 - C) Kritiek: de technische dienst analyseert de klacht van de medewerker van het magazijn
 - D) Kwaliteit: de directie heeft een hogere kwaliteit van het proces nodig om het doel te bereiken
-
- A) Incorrect. De klant centraalstellen is een van de K's om een valkuil te voorkomen. Dit is echter geen voorbeeld waar de klant centraal gesteld had moeten worden.
 - B) Incorrect. De klant van de technische dienst is de magazijnmedewerker. Wanneer de magazijnmedewerkers iets tegen de technische dienst zouden vertellen over hun klanttevredenheid, is dat iets dat meegenomen kan worden.
 - C) Correct. Dit bedrijf had kritiek centraal moeten stellen. Een klacht is een kans om de dienstverlening te verbeteren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 1.9)
 - D) Incorrect. Kwaliteit is geen van de drie K's.

7 / 30

Wat zijn de kenmerken van een robuust proces?

- A) Effectiviteit, risico, flexibiliteit
 - B) Effectiviteit, risico, stabiliteit
 - C) Effectiviteit, stabiliteit, flexibiliteit
 - D) Stabiliteit, risico, flexibiliteit
-
- A) Incorrect. Effectiviteit is geen kenmerk bij de robuustheid van een proces. Risico en flexibiliteit zijn wel kenmerken van een robuust proces.
 - B) Incorrect. Effectiviteit is geen kenmerk bij de robuustheid van een proces. Stabiliteit en risico zijn wel kenmerken van een robuust proces.
 - C) Incorrect. Effectiviteit is geen kenmerk bij de robuustheid van een proces. Stabiliteit en flexibiliteit zijn wel kenmerken van een robuust proces.
 - D) Correct. De kenmerken van een robuust proces zijn: stabiliteit, flexibiliteit en risico. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.3)

8 / 30

Een theorie die betrekking heeft op de afhandelingscapaciteit van een proces is de wachtrijtheorie. Een belangrijk onderdeel van deze theorie is de bezettingsgraad.

Wat is de bezettingsgraad van een proces?

- A) De maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren en de gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat
 - B) De verhouding tussen de gemiddelde hoeveelheid werk die een proces binnenkomt en de gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat
 - C) De verhouding tussen de gemiddelde hoeveelheid werk die een proces binnenkomt en de maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren
-
- A) Incorrect. De gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat is geen onderdeel van de bezettingsgraad.
 - B) Incorrect. De gemiddelde hoeveelheid werk die het proces verlaat is geen onderdeel van de bezettingsgraad.
 - C) Correct. De bezettingsgraad van een proces is de verhouding tussen de hoeveelheid 'werk' die gemiddeld genomen een proces binnenkomt en de maximale hoeveelheid werk die het proces kan uitvoeren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.4)

9 / 30

Een procesmanager heeft meerdere essentiële verantwoordelijkheden. Een van deze verantwoordelijkheden is het borgen van een proces.

Waarnaar wordt gekeken bij het borgen van een proces?

- A) Naar het analyseren van de verandering
 - B) Naar het draagvlak voor de verandering
 - C) Naar het implementeren van de verandering
 - D) Naar wat er van invloed is op het proces
-
- A) Incorrect. Binnen het borgen van een proces wordt er niet gekeken naar het analyseren van een verandering. Er wordt binnen het borgen gekeken naar het implementeren van de verandering.
 - B) Incorrect. Binnen het borgen van een proces wordt er niet gekeken naar voldoende draagvlak voor een verandering. Er wordt binnen het borgen gekeken naar het implementeren van de verandering.
 - C) Correct. Er wordt binnen het borgen gekeken naar het implementeren van de verandering. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.2)
 - D) Incorrect. Het kijken naar wat er van invloed is op het proces valt onder het analyseren van een proces.

10 / 30

In een grote organisatie waar verschillende typen procesmanagers actief zijn, doet zich een onverwachte gebeurtenis voor die het lopende proces verstoort. De leidinggevende wil dat de situatie snel wordt opgelost.

Welk type procesmanager reageert waarschijnlijk het meest nerveus en ongemakkelijk op deze onverwachte gebeurtenis?

- A) De adviseur
 - B) De ondersteuner
 - C) De regisseur
-
- A) Incorrect. Adviseurs zijn vaak strategisch en tactisch ingesteld en vertrouwen op hun intuïtie, waardoor ze beter kunnen omgaan met onverwachte situaties dan regisseurs.
 - B) Incorrect. Ondersteunende procesmanagers hebben diepgaande kennis en zijn bekend met de dagelijkse operatie. Daarnaast zijn ze flexibel genoeg om met onverwachte gebeurtenissen om te gaan.
 - C) Correct. Regisserende procesmanagers zijn gericht op het volgen van afspraken en procedures, en ze worden nerveus van onverwachte gebeurtenissen die het proces verstoren. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.3)

11 / 30

Wat is een basisingrediënt van processen?

- A) Kaders/rapportages
 - B) Producten/diensten
 - C) Verbeteringen
 - D) Werkinstructies/procedures
-
- A) Correct. De vijf basisingrediënten van processen zijn: activiteiten, mensen, middelen, kaders/rapportages en input/output. (Literatuur: A, Hoofdstuk 2.1)
 - B) Incorrect. Producten/diensten worden geleverd vanuit het procesmanagement en zijn dus geen basisingrediënt.
 - C) Incorrect. Verbeteringen zijn activiteiten binnen procesmanagement.
 - D) Incorrect. Werkinstructies/procedures zijn een onderdeel van het basisingrediënt kaders/rapportages, maar is zelf geen basisingrediënt.

12 / 30

In een bedrijf met verschillende afdelingen wordt nagedacht over het organiseren van procesmanagement. De directie wil de juiste positie voor procesmanagement bepalen om efficiënte procesuitvoering te waarborgen.

Wat bepaalt de keuze tussen centraal en decentraal procesmanagement in deze organisatie?

- A) De ervaring van de directieleden met procesbeheer
 - B) De mate van autonomie die afdelingen krijgen
 - C) Het aantal beschikbare procesmanagers
 - D) Het budget voor procesmanagement
- A) Incorrect. De ervaring van directieleden is belangrijk, maar niet de centrale factor in deze context.
- B) Correct. De keuze tussen centraal en decentraal procesmanagement hangt af van de mate van autonomie die aan afdelingen wordt gegeven. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.4)
- C) Incorrect. Het aantal beschikbare procesmanagers is niet de belangrijkste factor bij het bepalen van de organisatievorm.
- D) Incorrect. Het budget voor procesmanagement is relevant, maar niet de bepalende factor.

13 / 30

Een organisatie wil een kritisch bedrijfsproces managen. Dit proces zal door meerdere teams over meerdere afdelingen uitgevoerd worden.

Hoe kan in deze situatie het procesmanagement het **beste** ingericht worden?

- A) Basisinrichting
 - B) Centrale inrichting
 - C) Decentrale inrichting
 - D) Hybride inrichting
- A) Incorrect. Dit is geen inrichtingsvormen van procesmanagement.
- B) Incorrect. Bij een centrale inrichting wordt het procesmanagement vooral op teamniveau ingericht. In dit scenario wordt het proces over meerdere afdelingen uitgevoerd.
- C) Incorrect. Bij een decentrale inrichting wordt het procesmanagement vooral op afdelingsniveau ingericht, terwijl in het scenario een afdelingsoverstijgende situatie omschrijft.
- D) Correct. Een hybride inrichting met een overkoepelende procesmanager werkt hier het beste, doordat het proces door meerdere teams verspreid over meerdere afdelingen uitgevoerd wordt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.4)

14 / 30

Een organisatie wil een audit uitvoeren om mogelijke verbeteringen op de productieafdeling te identificeren.

Wie kan deze audit het **beste** uitvoeren?

- A) De audit kan zowel door een interne als een externe auditor uitgevoerd worden, mits de auditor onafhankelijk is.
 - B) Een auditor van de productieafdeling, want verbeteringen kunnen het beste worden opgespoord door inhoudelijk deskundigen.
 - C) Een externe auditor, omdat deze de meest representatieve en bruikbare informatie kan opleveren.
 - D) Een externe auditor, want een interne auditor kan niet de benodigde onafhankelijkheid bieden voor het vinden van verbeteringen.
-
- A) Correct. Het is belangrijk dat een auditor onafhankelijk is. Dit kan een interne of externe auditor zijn. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.5)
 - B) Incorrect. Deze audit kan worden uitgevoerd door een zowel een interne als externe partij, mits deze onafhankelijk zijn. Een teamlid van de afdeling is niet onafhankelijk.
 - C) Incorrect. Het opleveren van representatieve, bruikbare informatie staat los van de keuze voor een interne of externe partij.
 - D) Incorrect. Deze audit kan ook door eigen medewerkers uitgevoerd worden, zolang deze persoon geen enkel belang heeft bij de uitkomsten.

15 / 30

Een audit is een manier om een proces te evalueren.

Met welke **drie** punten moet rekening worden gehouden bij het opstellen van een auditplan?

Vergeet niet om 3 antwoorden te selecteren.

- A) De geschikte steekproeftechniek
 - B) De haalbaarheid van de audit
 - C) De mogelijke risico's van de audit
 - D) De samenstelling van het team
 - E) De volwassenheid van het proces
-
- A) Correct. Bij het opstellen van een auditplan dient rekening gehouden te worden met een geschikte steekproeftechniek, met de mogelijke risico's die de audit met zich meebrengt en met de samenstelling van het team. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.5)
 - B) Incorrect. De haalbaarheid van de audit is geen onderdeel van het auditplan. De volwassenheid van het proces is een mogelijke bevinding van de audit.
 - C) Correct. Bij het opstellen van een auditplan dient rekening gehouden te worden met een geschikte steekproeftechniek, met de mogelijke risico's die de audit met zich meebrengt en met de samenstelling van het team. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.5)
 - D) Correct. Bij het opstellen van een auditplan dient rekening gehouden te worden met een geschikte steekproeftechniek, met de mogelijke risico's die de audit met zich meebrengt en met de samenstelling van het team. (Literatuur: A, Hoofdstuk 3.5)
 - E) Incorrect. De haalbaarheid van de audit is geen onderdeel van het auditplan. De volwassenheid van het proces is een mogelijke bevinding van de audit

16 / 30

Een verzekeringsbedrijf besluit korting te gaan geven aan bestaande klanten die een extra product aanschaffen. Deze korting is afhankelijk van het aantal jaren dat zij klant zijn en wordt bepaald aan de hand van een kortingstabel. Het proces "Product verkopen" dat middels een SIPOC-procesanalyse is vastgelegd dient hierop aangepast te worden.

In welke stap van de SIPOC-procesanalyse komt de kortingstabel voor?

- A) Supplier
- B) Input
- C) Process
- D) Output
- E) Customer

- A) Incorrect. Supplier is degene die de input aanlevert.
- B) Correct. De kortingstabel is input voor de processtap "bepalen korting". (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.1)
- C) Incorrect. Process is een activiteit. In dit geval het bepalen van de korting.
- D) Incorrect. Dit is de output van de activiteit "bepalen korting". Hier is die output de bepaalde korting.
- E) Incorrect. Customer is degene die de output ontvangt.

17 / 30

Karima raakt bij de koffiemachine met marketingmanager Willem in gesprek over het toevoegen van een chatfunctionaliteit aan hun mobiele applicatie (app). Ze vraagt hem wat het toevoegen van deze functionaliteit oplevert.

Hij vertelt dat het de gebruikerservaring zal verbeteren, zodat ze concurrerend blijven en ze gebruikers langer vasthouden. Ze praten door over waar rekening gehouden mee moet worden. Karima sluit af met de belofte hier later over door te praten.

Wat heeft Karima met dit gesprek bereikt?

- A) Het formuleren van een user story voor het ontwikkelteam.
 - B) Het identificeren van verspillingen voor een procesverbeterkaart.
 - C) Het maken van een A3 van de functionaliteit.
 - D) Het opstellen van een globale impactanalyse.
- A) Incorrect. Een user story is een resultaat van een klein stukje van de gehele chatfunctionaliteit. Karima is hier nog bezig de globale impact te analyseren.
 - B) Incorrect. Het gesprek gaat niet over het wegnemen van verspillingen, maar heeft tot doel te achterhalen waarom een belanghebbende iets wil. Dat wordt gedaan met een globale impactanalyse.
 - C) Incorrect. A3's worden ingezet om problemen op te lossen. Hier gaat het om te achterhalen waarom de functionaliteit toegevoegd moet worden en wat globaal de impact hiervan is.
 - D) Correct. Een globale impactanalyse is relatief snel gemaakt en heeft tot doel te achterhalen waarom een belanghebbende iets wil. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.3)

18 / 30

Een taak van een gemeente is het toekennen of afwijzen van vergunningsaanvragen die zijn ingediend. De medewerkers die dit proces uitvoeren klagen al geruime tijd dat het in behandeling nemen van een vergunningaanvraag langer duurt dan de afgesproken tijd.

Welke Lean Six Sigma metriek kan het **beste** gebruikt worden om dit gedeelte van het proces te verbeteren?

- A) Cyclustijd
- B) Doorlooptijd
- C) Doorstroomsnelheid
- D) Procestijd
- E) Reactietijd
- F) Wachtijd

- A) Incorrect. De cyclustijd is de tijd tussen start en finish van de productiecyclus.
- B) Incorrect. De doorlooptijd is de tijd tussen de aanvraag van de klant en de levering aan de klant.
- C) Incorrect. De doorstroomsnelheid is het aantal items dat door het proces gaat.
- D) Incorrect. De procestijd is de tijd die daadwerkelijk aan een activiteit wordt besteed.
- E) Correct. Het betreft hier de inactieve tijd tussen twee activiteiten binnen een proces. Het is een vorm van wachttijd, maar over deze tijd zijn afspraken gemaakt. Wachttijd wordt meestal aan het begin van een proces gemeten. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.2)
- F) Incorrect. De wachttijd is de inactieve tijd tussen twee activiteiten binnen het proces.

19 / 30

Wat geeft een Pareto-diagram weer?

- A) Hoe een proces vormgegeven moet worden
- B) Hoe het werk over het team moet worden verdeeld
- C) Wat de belangrijkste factoren zijn om op te focussen
- D) Wat de trends in de output van een proces zijn

- A) Incorrect. Een Pareto-diagram helpt niet bij het vormgeven van een proces. Het geeft de belangrijkste factoren van een proces weer waarop gefocust moet worden.
- B) Incorrect. Een Pareto-diagram verdeelt geen werk. Het geeft de belangrijkste factoren van een proces weer waarop gefocust moet worden.
- C) Correct. Een Pareto-diagram geeft aan wat de belangrijkste factoren zijn waarop gefocust moet worden binnen een proces. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.3)
- D) Incorrect. Een Pareto-diagram geeft geen trends in de output van een proces weer. Het geeft de belangrijkste factoren van een proces weer waarop gefocust moet worden.

20 / 30

Een organisatie staat op het punt om een nieuw proces te implementeren. Het managementteam wil ervoor zorgen dat ze de implementatie op een duurzame manier kunnen beheren en de kwaliteit kunnen waarborgen. Ze willen weten welk gereedschap ze moeten gebruiken.

Welk gereedschap moet het managementteam gebruiken om de implementatie van het nieuwe proces te borgen en de kwaliteit ervan te waarborgen?

- A) Een controlplan
- B) Een financieel plan
- C) Een HR-trainingsprogramma
- D) Een marketingstrategie

- A) Correct. Een controlplan is het gereedschap dat nodig is om een proces te implementeren en na de implementatie te beheersen, met een focus op het meten van prestaties en het definiëren van verantwoordelijkheden. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.5)
- B) Incorrect. Een financieel plan heeft geen betrekking op het borgen van een proces.
- C) Incorrect. Een HR-trainingsprogramma heeft geen betrekking op het borgen van een proces.
- D) Incorrect. Een marketingstrategie heeft geen betrekking op het borgen van een proces.

21 / 30

Om de status of prestaties van een proces te meten, kan een datacollectieplan (meetplan) worden gebruikt. Een datacollectieplan bevat drie onderdelen.

Welk onderdeel wordt **niet** opgenomen in een datacollectieplan?

- A) Hoe ga je meten?
- B) Waarom ga je meten?
- C) Wat ga je meten?
- D) Wie voert de meting uit?

- A) Incorrect. 'Hoe ga je meten?' is een onderdeel van het datacollectieplan.
- B) Correct. 'Waarom ga je meten?' is geen onderdeel van het datacollectieplan. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.2)
- C) Incorrect. 'Wat ga je meten?' is een onderdeel van het datacollectieplan.
- D) Incorrect. 'Wie voert de meting uit?' is een onderdeel van het datacollectieplan.

22 / 30

Een organisatie wil een nieuwe trainingsmodule ontwikkelen om de prestaties van hun verkoopmedewerkers te verbeteren. Ze besluiten het ADDIE-model te gebruiken om dit proces te beheren.

In welke fase van het ADDIE-model krijgt de oplossing fysiek vorm om te testen?

- A) Analysis
 - B) Design
 - C) Development
 - D) Implementation
 - E) Evaluation
- A) Incorrect. Deze fase richt zich op het begrijpen van het probleem en het vaststellen van randvoorwaarden.
- B) Incorrect. In deze fase wordt een 'blauwdruk' van de oplossing gemaakt, maar wordt er nog geen fysieke vorm ontwikkeld.
- C) Correct. Deze fase omvat het ontwikkelen van een fysieke vorm en het testen ervan voordat de implementatie plaatsvindt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.5)
- D) Incorrect. Deze fase gaat over de implementatie van de oplossing, niet over het ontwikkelen van een fysieke vorm.
- E) Incorrect. Deze fase evalueert de geïmplementeerde oplossing, maar de fysieke vorm wordt ontwikkeld in de Development-fase.

23 / 30

Een logistiek bedrijf wil het orderverwerkingsproces verbeteren. Op basis van een verbeterkaart is vastgesteld dat er consistent fouten optreden bij het verwerken van speciale klantverzoeken.

Na onderzoek is ontdekt dat er onvoldoende gestandaardiseerde processtappen zijn waardoor de verwerking fouten oplevert. Er is een oplossing voorgesteld die het proces stroomlijnt en duidelijke richtlijnen voor speciale verzoeken vaststelt.

Wat is de volgende stap die genomen moet worden?

- A) De oplossing afstemmen met de financiële afdeling
 - B) De oplossing afstemmen met de proceseigenaar
 - C) De oplossing voorleggen aan de directie
 - D) De oplossing voorleggen aan het ontwikkelingsteam
- A) Incorrect. De financiële afdeling heeft beperkte betrokkenheid. Het heeft weinig meerwaarde op de oplossing nu met hen af te stemmen.
- B) Correct. Om het werken met verbeterkaarten effectief te maken, is één van de eisen dat de oplossing besproken moet zijn met de proceseigenaar. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.4.1)
- C) Incorrect. De directie kan input leveren, maar de proceseigenaar is verantwoordelijk voor goedkeuring en implementatie. Daarom is het nu verstandiger om de oplossing af te stemmen met de proceseigenaar.
- D) Incorrect. Het ontwikkelingsteam is mogelijk betrokken, maar de proceseigenaar is verantwoordelijk voor goedkeuring en implementatie. Daarom kan de oplossing nu beter met de proceseigenaar worden afgestemd.

24 / 30

In een team moeten de problemen rondom een casus beter in kaart worden gebracht middels een visgraatdiagram.

Wie kan dit diagram het **beste** opstellen?

- A) De teamleider, omdat dit de meest efficiënte werkwijze is.
 - B) De teamleider met één expert, omdat dit de hoeveelheid graten beperkt.
 - C) Een groep van vier tot acht teamleden, omdat dit voldoende invalshoeken geeft.
 - D) Een groep van elke gewenste grootte, omdat alle teamleden zich dan betrokken voelen.
-
- A) Incorrect. Het opstellen van een visgraatdiagram kan het beste worden gedaan in een groep. Het is niet per definitie meer efficiënt om het alleen te doen.
 - B) Incorrect. Het is een groepsproces, maar hoe meer graten hoe beter. Een klein aantal graten kan duiden op een minder goede analyse.
 - C) Correct. Een groep van vier tot acht mensen werkt het beste. Dit brengt voldoende kennis van zaken in, maar zorgt ook dat de groep niet te groot is. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.3)
 - D) Incorrect. Het is een groepsproces, maar de groep blijft idealiter beperkt tot vier tot acht mensen.

25 / 30

Een onderdeel van de A3-methode is het stellen van Kipling-vragen.

Wat is het doel van het stellen van Kipling-vragen?

- A) De bronoorzaak van het probleem achterhalen
 - B) De oplossing van het probleem borgen
 - C) De huidige situatie van het probleem in kaart brengen
 - D) De oplossingsrichtingen van het probleem geven
 - E) Het probleem op een heldere manier formuleren
-
- A) Incorrect. Dit is de vierde stap van de A3-methode. De Kipling-vragen zijn onderdeel van de eerste stap, waar het probleem helder wordt geformuleerd.
 - B) Incorrect. Dit is onderdeel van de laatste stap van de A3-methode. De Kipling-vragen zijn onderdeel van de eerste stap, waar het probleem helder wordt geformuleerd.
 - C) Incorrect. Het in kaart brengen van de huidige situatie is de tweede stap van de A3-methode. De Kipling-vragen zijn onderdeel van de eerste stap, waar het probleem helder wordt geformuleerd.
 - D) Incorrect. Dit is de vijfde stap van de A3-methode. De Kipling-vragen zijn onderdeel van de eerste stap, waar het probleem helder wordt geformuleerd.
 - E) Correct. Het doel van Kipling-vragen is het duidelijk formuleren van het probleem. Dit is onderdeel van de eerste stap van de A3-methode. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.4)

26 / 30

In een belanghebbendenanalyse wordt onderscheid gemaakt tussen directe belanghebbenden en indirecte belanghebbenden.

Wordt in een belanghebbendenanalyse aangegeven welke belanghebbenden het belangrijkst zijn?

- A) Ja, directe belanghebbenden zijn belangrijker dan indirecte belanghebbenden.
 - B) Ja, indirecte belanghebbenden zijn belangrijker dan directe belanghebbenden.
 - C) Nee, directe belanghebbenden en indirecte belanghebbenden zijn even belangrijk.
 - D) Nee, een belanghebbendenanalyse zegt niets over belangrijkheid van belanghebbenden.
-
- A) Incorrect. De belanghebbendenanalyse geeft niet aan hoe belangrijk een belanghebbende is. Het geeft inzicht in de belangen die er spelen. Degene die de analyse uitvoert kan direct of indirect contact hebben met een belanghebbende.
 - B) Incorrect. De belanghebbendenanalyse geeft niet aan hoe belangrijk een belanghebbende is. Het geeft inzicht in de belangen die er spelen. Degene die de analyse uitvoert kan direct of indirect contact hebben met een belanghebbende.
 - C) Incorrect. De belanghebbendenanalyse geeft niet aan hoe belangrijk een belanghebbende is. Het geeft inzicht in de belangen die er spelen. Degene die de analyse uitvoert kan direct of indirect contact hebben met een belanghebbende.
 - D) Correct. De belanghebbendenanalyse geeft niet aan hoe belangrijk een belanghebbende is. Het geeft inzicht in de belangen die er spelen. Dit zegt niks over hoe belangrijk de belanghebbenden zijn. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.1)

27 / 30

Een keuzematrix wordt ingezet om een proces te verbeteren. Bij het formuleren van deze keuzematrix worden criteria gebruikt.

Aan welke eis zijn deze criteria onderhevig?

- A) De criteria zijn variabel, zodat er ruimte is om voortschrijdende inzichten te kunnen verwerken in de keuzematrix.
 - B) De criteria zijn vooraf vastgesteld, zodat verschillende oplossingen kunnen worden geëvalueerd en geprioriteerd.
 - C) De criteria zijn zowel vast als variabel, zodat er geen beperkingen worden ervaren bij het verbeteren van een proces.
 - D) De criteria zijn zowel vast als variabel, zodat er zo veel mogelijk criteria kunnen worden opgenomen in de keuze matrix.
-
- A) Incorrect. Het is belangrijk om vooraf de criteria vast te stellen.
 - B) Correct. De criteria zijn vooraf vastgesteld, zodat aan de hand daarvan verschillende oplossingen kunnen worden geëvalueerd en geprioriteerd. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.4)
 - C) Incorrect. De criteria zijn vooraf vastgesteld. De criteria moeten juist zorgen dat alle oplossingen op eenzelfde manier worden geëvalueerd.
 - D) Incorrect. Het is belangrijk vooraf om alle nodige criteria vast te stellen, maar er moeten alleen belangrijke criteria worden opgenomen.

28 / 30

Tyrone werkt aan het verkrijgen van belangrijke inzichten uit een dataset. Daar gebruikt hij verschillende analysesoftware en -tools voor. Het analyseren van dezelfde dataset leidt echter tot variabele resultaten, omdat de analist elke keer verschillende variabelen selecteert, verschillende filters toepast en verschillende algoritmen gebruikt.

Wat is het **belangrijkste** probleem in dit scenario?

- A) Gebrek aan relevante datasets voor analyse
 - B) Niet-herhaalbaarheid van het meetproces
 - C) Onnauwkeurigheid van het meetproces
 - D) Onvoldoende kennis van data-analysemethoden
- A) Incorrect. Hoewel het verkrijgen van relevante datasets belangrijk is voor een succesvolle data-analyse, is dit niet het belangrijkste probleem in dit specifieke scenario. Dat is de inconsistentie in de keuzes die de analist maakt bij het uitvoeren van de analyse, wat leidt tot niet-herhaalbare resultaten.
- B) Correct. Het inconsistent selecteren van variabelen, filters en algoritmen door de analist leidt tot variabele resultaten bij elke analyse van dezelfde dataset, wat de betrouwbaarheid van de verkregen inzichten in twijfel trekt. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.2)
- C) Incorrect. Het probleem is niet de onnauwkeurigheid van het meetproces zelf, maar de inconsistentie in de keuzes die de analist maakt bij het uitvoeren van de analyse, wat leidt tot niet-herhaalbare resultaten.
- D) Incorrect. Hoewel een goede kennis van data-analysemethoden essentieel is voor een data-analist, is dit niet het belangrijkste probleem dat de variabiliteit in de analyseresultaten veroorzaakt. Dat is de inconsistentie in de keuzes die de analist maakt bij het uitvoeren van de analyse, wat leidt tot niet-herhaalbare resultaten.

29 / 30

Een team wil duidelijkheid over wie welke rol heeft in een bepaalde processtap en ze besluiten een RACI-matrix op te stellen. Deze matrix is opgesteld en het team wil deze nu actueel houden.

Wie kan deze RACI-matrix na goedkeuring het **beste** beheren?

- A) De lijnorganisatie
 - B) De persoon die accountable is
 - C) Een aangewezen teamlid
 - D) Het gehele team
- A) Correct. Laat de RACI, na goedkeuring, in beheer nemen door de lijn. Bijvoorbeeld door de proceseigenaar of auditteam. Zo blijft de RACI actueel. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.5)
- B) Incorrect. Degene die accountable is, is de eindverantwoordelijke voor de processtap en niet voor de RACI.
- C) Incorrect. Het teamlid is niet eindverantwoordelijk voor de RACI.
- D) Incorrect. Het gehele team heeft de matrix opgesteld. Echter wordt, na goedkeuring, de RACI door de lijnorganisatie in beheer genomen.

30 / 30

Een procesmanager heeft een gesprek met een collega. De collega stelt voor om alle testen over te slaan om de deadline te halen. De procesmanager moet nee zeggen zodat de processen en afspraken kunnen worden geborgd. De collega wil eigenlijk 'ja' horen.

Wat is het **minst** optimale antwoord van de procesmanager?

- A) Nee, de klant heeft het verzoek ingediend om dit te doen zoals het nu gedaan wordt.
 - B) Nee, dit is eerder ook precies zo aangegeven bij een andere collega.
 - C) Nee, want we weten niet of dat het product aan alle eisen voldoet.
 - D) Nee, we kunnen kijken of we de testdata naar voren kunnen halen.
-
- A) Incorrect. Hier wordt nee gezegd en wordt er rugdekking gegeven door de persoon die bepaalt.
 - B) Correct. Elk persoon is anders, pas de manier van nee zeggen dus altijd aan op de ontvanger. (Literatuur: A, Hoofdstuk 4.5)
 - C) Incorrect. Hier wordt nee gezegd en wordt een onderbouwing gegeven. Dit is een goede manier om tegenwicht te bieden bij iemand die alleen maar ja wil horen.
 - D) Incorrect. Hier wordt nee gezegd, maar wordt een alternatief aangeboden. Dit is een goede manier om tegenwicht te bieden bij iemand die alleen maar ja wil horen.

Evaluatie

De juiste antwoorden op de vragen in dit voorbeeldexamen staan in onderstaande tabel.

Vraag	Antwoord	Vraag	Antwoord
1	C	16	B
2	B	17	D
3	C	18	E
4	C	19	C
5	A	20	A
6	C	21	B
7	D	22	C
8	C	23	B
9	C	24	C
10	C	25	E
11	A	26	D
12	B	27	B
13	D	28	B
14	A	29	A
15	A & C & D	30	B



Driving Professional Growth

Contact EXIN

www.exin.com